

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN, PELAYANAN DAN
KESADARAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH
MEMBUKA REKENING TABUNGAN BRI
SIMPEDES DI PT BANK RAKYAT
INDONESIA SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Manajemen



Oleh :
HENDRIKUS GIOVANNI NEO
2012210423

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2017**

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN, PELAYANAN DAN
KESADARAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH
MEMBUKA REKENING TABUNGAN BRI
SIMPEDES DI PT BANK RAKYAT
INDONESIA SURABAYA**

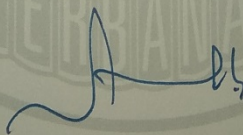
Diajukan oleh :

HENDRIKUS GIOVANNI NEO

NIM : 2012210423

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal: 08-08-2017



(Dra. Ec. Aniek M. Ilfitriah, M.Si)

SKRIPSI

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN, PELAYANAN DAN KESADARAN
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMBUKA REKENING
TABUNGAN BRI SIMPEDES DI PT BANK RAKYAT
INDONESIA SURABAYA**

Disusun oleh

HENDRIKUS GIOVANNI NEO

NIM : 2012210423

Dipertahankan di depan Tim Penguji
Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
Pada tanggal 16 Agustus 2017

Tim Penguji

Ketua : Emma Yulianti, SE., MM

Sekretaris : Dra.Ec. Aniek MASchudah, M.Si

Anggota : Dr. Basuki Rachmat, SE., MM

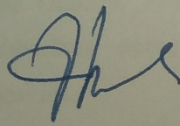
PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Hendrikus Giovanni Neo
Tempat, Tanggal Lahir : Kupang, 04 Oktober 1994
N.I.M : 2012210423
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
Judul : Pengaruh Bauran Pemasaran, Pelayanan dan Kesadaran Terhadap Keputusan Nasabah Membuka Rekening Tabungan BRI Simpedes Di PT Bank Rakyat Indonesia Surabaya

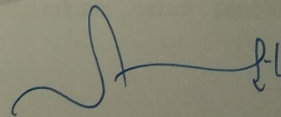
Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Sarjana Manajemen
Tanggal: 04-10-2017

Dosen Pembimbing
Tanggal: 02-10-2017



(Dr. Muazaroh, SE., MT.)



(Dra. Ec. Aniek M. Ilfitriah, M.Si)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

ORA ET LABORA

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan karunianya, Skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Kupersembahkan karya Tugas Akhir ini kepada orang yang kusayangi dan kukasihi Ibu Imelda Kitu-Neo, Bapak Paulus Neo, Kakak Pierre Neo Adik Reyner Neo dan seluruh keluarga tercinta yang telah memberikan segala dukungan doa dan cinta kasih yang tiada hentinya.

Dan terima kasih banyak untuk dosen pembimbing, Ibu Dra.Ec.Aniek Maschudah Ilfitriah.,M.Si yang telah memberikan Waktu, masukan dan nasehat hingga Skripsi ini selesai.

Terima kasih atas doa Oma Margaretha Tulenan, Oma Maria De Rosari Bapak Pater Piet Pedo Neo SVD.

Tertulis ucapan terima kasih untuk Jemi M Miru, Aditya Gustaman, Rama Tricahya yang telah meluangkan waktu untuk berdiskusi agar Skripsi ini tersusun dengan indah.

Terima kasih rekan-rekan bimbingan ibu Aniek (Tari, Amel, Bella, Claudia, Lilis, Oktavia, Pauifi, Shafira, Yuni) yang telah bekerja sama untuk memberikan semangat, informasi dan pengetahuan dalam pengerjaan skripsi ini.

**Terima kasih rekan-rekan S1 Manajemen Perbankan angkatan 2012
Semoga keakraban kita tidak berakhir sampai disini.**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Bauran Pemasaran, Pelayanan dan Kesadaran Terhadap Keputusan Nasabah Membuka Rekening Tabungan BRI Simpedes Di PT Bank Rakyat Indonesia Surabaya”.

Penulisan skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian program pendidikan sarjana strata satu (S1) Jurusan Manajemen Perbankan STIE Perbanas Surabaya. Selama penulis melakukan penyusunan skripsi ini banyak kendala dan kesulitan yang seringkali menghambat penulis dalam penyusunannya. Dengan nasehat serta dukungan dan semangat yang diberikan oleh berbagai pihak dapat memotivasi penulis dalam penyusunan skripsi ini. Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak untuk itu penulis banyak mengucapkan terima kasih yang kepada:

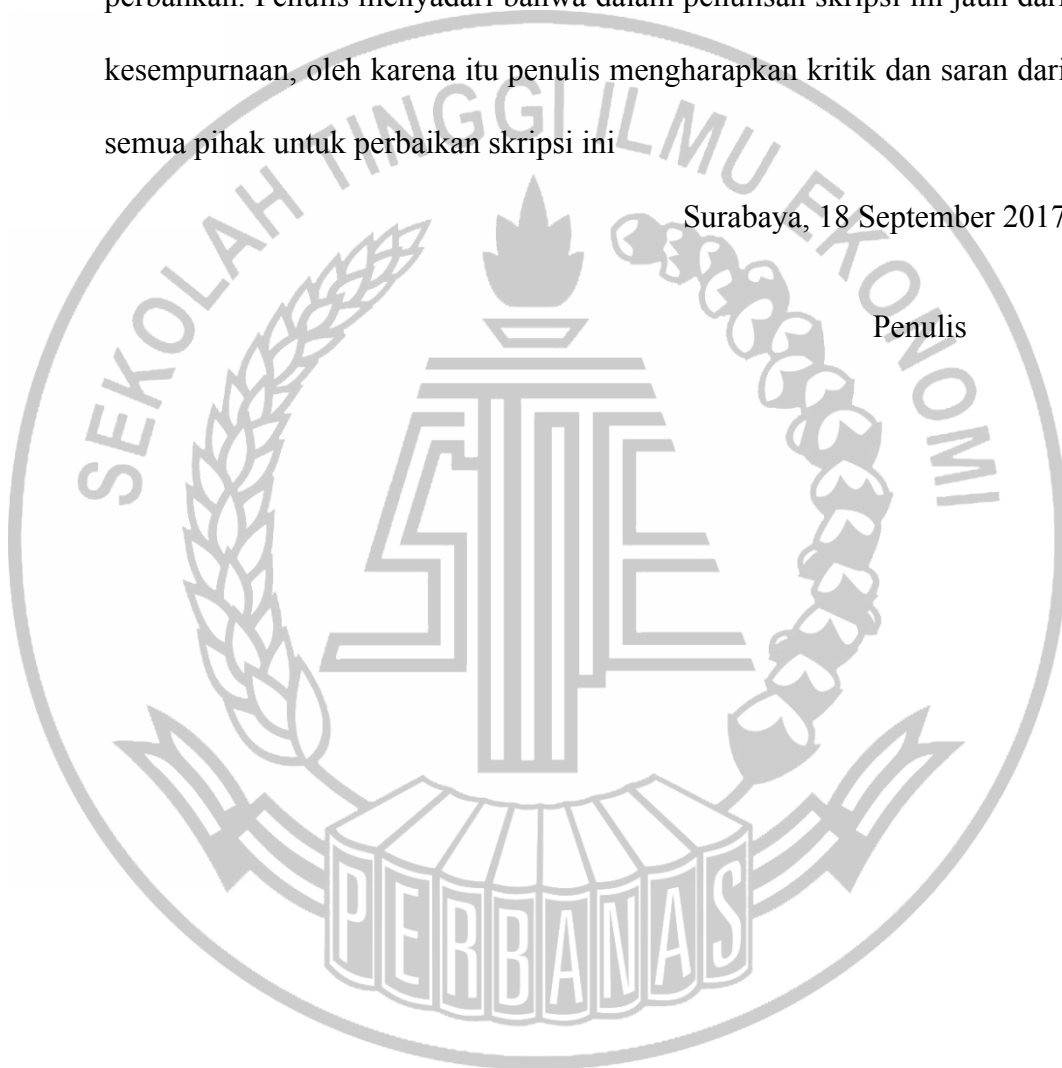
1. Bapak Dr. Lutfi, SE.,M.Fin selaku ketua STIE Perbanas
2. Bapak Drs.Ec. Harry Widyanoro M.Si selaku dosen wali
3. Ibu Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah M.Si selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan selama penulisan skripsi ini.
4. Bapak dan ibu dosen STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan, mendidik dan membimbing penulis menempuh kuliah di STIE Perbanas Surabaya.

5. Seluruh rekan mahasiswa STIE Perbanas Surabaya yang memberikan dukungan serta saran dalam skripsi ini

Akhirnya dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dalam menambah wawasan, khususnya di bidang perbankan. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak untuk perbaikan skripsi ini

Surabaya, 18 September 2017

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK.....	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Sistematika Penulisan.....	4
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Landasan Teori	11
2.3 Kerangka Pemikiran	24
2.4 Hipotesis Penelitian.....	25
 BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Rancangan Penelitian	27
3.2 Batasan Penelitian	27
3.3 Identifikasi Variabel.....	28
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	28
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	32
3.6 Instrumen Penelitian.....	34
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data	35
3.8 Uji Validitas dan Relibilitas Instrumen Penelitian	36
3.9 Teknik Analisis Data	38
 BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	43
4.1 Gambaran Subyek Penelitian	43
4.2 Analisis Data	49
4.3 Pembahasan	75
 BAB V PENUTUP	81
5.1 Kesimpulan.....	81

5.2	Keterbatasan Penelitian	82
5.3	Saran.....	82

DAFTAR RUJUKAN
LAMPIRAN



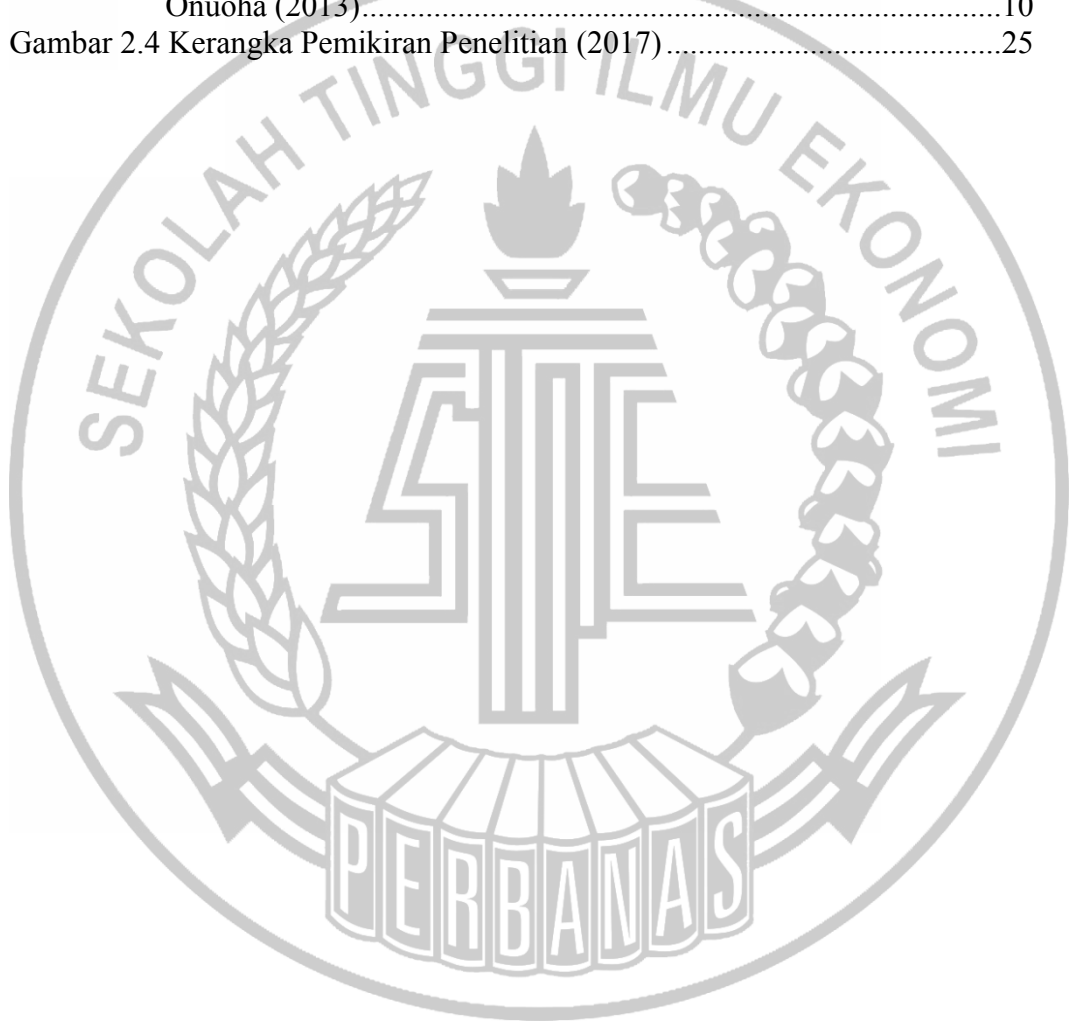
DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1	: Top Brand Award dalam Kategori Tabungan 2014 Dan 2015 Di Indonesia	3
Tabel 2.1	: Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	10
Tabel 3.1	: Bobot Nilai Jawaban Responden	31
Tabel 3.2	: Kisi-Kisi Kuesioner	35
Tabel 3.3	: Ketentuan Metode Durbin Watson	40
Tabel 4.1	: Kriteria Responden berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.2	: Kriteria Responden berdasarkan Usia	45
Tabel 4.3	: Kriteria Responden berdasarkan Pendidikan	45
Tabel 4.4	: Kriteria Responden berdasarkan Pekerjaan	46
Tabel 4.5	: Kriteria Responden berdasarkan Pendapatan Perbulan	46
Tabel 4.6	: Kriteria Responden berdasarkan Lama Menggunakan	47
Tabel 4.7	: Kriteria Responden berdasarkan Penggunaan Produk Lain	48
Tabel 4.8	: Kriteria Responden berdasarkan Retensi Berkunjung Ke Kantor Bank	48
Tabel 4.9	: Hasil Pengujian Validitas Sampel Kecil	50
Tabel 4.10	: Hasil Pengujian Validitas Sampel Besar	51
Tabel 4.11	: Hasil Pengujian Reliabilitas Sampel Kecil	52
Tabel 4.12	: Hasil Pengujian Reliabilitas Sampel Besar	53
Tabel 4.13	: Kategori Mean dari Variabel Bebas dan Terikat	54
Tabel 4.14	: Tanggapan Responden Terhadap Produk	55
Tabel 4.15	: Tanggapan Responden Terhadap Harga	56
Tabel 4.16	: Tanggapan Responden Terhadap Tempat	57
Tabel 4.17	: Tanggapan Responden Terhadap Promosi	58
Tabel 4.18	: Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan	60
Tabel 4.19	: Tanggapan Responden Terhadap Kesadaran	61
Tabel 4.20	: Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Membuka \ Rekening	62
Tabel 4.21	: Hasil Uji One Sample Kolmogorov-Smirnov	64
Tabel 4.22	: Hasil Uji Multikolinearitas	65
Tabel 4.23	: Ketentuan Metode Durbin Watson	66
Tabel 4.24	: Hasil Uji Autokorelasi	66
Tabel 4.25	: Hasil Uji Heteroskedastisitas	67
Tabel 4.26	: Hasil Uji Signifikan Simultan (F)	72
Tabel 4.27	: Hasil Uji Parsial (T)	73
Tabel 4.28	: Hasil Uji Koefisien Determinasi (r^2)	75

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Yusuffia Nur Istiqomah (2015).....	8
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Elisabeth Honka, Ali Hortacsu, Maria Ana Vitorino (2015).....	9
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran Gazie S. Okpara & Onuoha A. Onuoha (2013).....	10
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran Penelitian (2017).....	25



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Kriteria Responden dan Tabulasi
- Lampiran 3 : Output Validitas
- Lampiran 4 : Output Reliabilitas
- Lampiran 5 : Tanggapan Responden
- Lampiran 6 : Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7 : Analisis Regresi Linier Berganda



**THE INFLUENCE OF MARKETING MIX, SERVICE AND AWARENESS
ON THE DECISION OF THE CUSTOMER OPEN
SAVING SAVINGS BRI SIMPEDES
IN PT BANK RAKYAT INDONESIA
SURABAYA**

Hendrikus Giovanni Neo
STIE Perbanas Surabaya
Email : gioneo15@yahoo.co.id

ABSTRACT

Bank is a financial institution that has an important role in a country, banking in Indonesia experienced a fierce competition, especially in the field of industry. The tight competition has changed the strategy of each bank's promotion to optimize its banking services. One form of promotional strategy by promoting sales, advertising and public relations that get the target market desired by the company. There are several factors that can influence customers to use a savings product, including marketing mix, service and awareness. This study aims to find out how marketing mix factors, service and awareness can affect customers open savings accounts BRI Simpedes. The sample used in this study is a questionnaire with the number of respondents as many as 100 BRI Simpedes savings accounts in Surabaya. The results of the questionnaire will be analyzed using SPSS version 20.0. The results of this study indicate that the marketing mix, service and awareness affect the customer's decision to open a savings account of BRI Simpedes in Surabaya.

Key words : Marketing Mix, Service, Awareness

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN, PELAYANAN DAN KESADARAN
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMBUKA
REKENING TABUNGAN BRI SIMPEDES
DI PT BANK RAKYAT INDONESIA
SURABAYA**

Hendrikus Giovanni Neo
STIE Perbanas Surabaya
Email : gioneo15@yahoo.co.id

ABSTRAK

Bank merupakan lembaga keuangan yang memiliki peranan penting dalam suatu negara, perbankan di Indonesia menalami persaingan yang ketat khususnya dalam bidang industry. Persaingan yang ketat telah mengubah strategi promosi masing-masing bank untuk mengoptimalkan layanan perbankannya. Salah satu bentuk strategi promosi dengan mempromosikan penjualan, periklanan dan hubungan masyarakat yang mendapat target pasar yang diinginkan oleh perusahaan Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi nasabah untuk menggunakan sebuah produk tabungan, diantaranya adalah bauran pemasaran, pelayanan dan kesadaran. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana faktor bauran pemasaran, pelayanan dan kesadaran dapat mempengaruhi nasabah membuka rekening tabungan BRI Simpedes. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 100 nasabah tabungan BRI Simpedes di Surabaya. Hasil kuesioner akan dianalisis dengan menggunakan SPSS versi 20.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bauran pemasaran, pelayanan dan kesadaran mempengaruhi keputusan nasabah membuka rekening tabungan BRI Simpedes di Surabaya.

Kata Kunci : Bauran Pemasaran, Pelayanan, Kesadaran